

2014

# Índice Stiga de Satisfacción del Consumidor Español

Informe Nacional

dic 2014

ISSCE



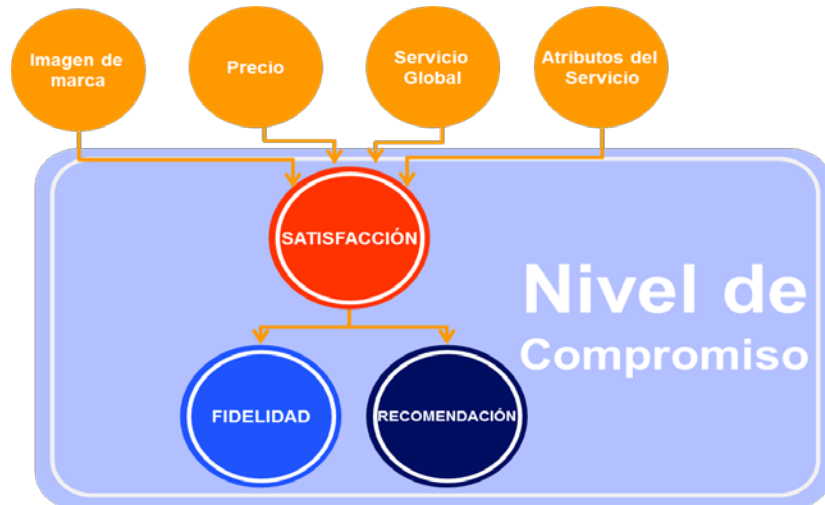
STIGA

## PRESENTACIÓN - FICHA TÉCNICA

Con el ánimo de mantener un pulso constante de los niveles de satisfacción de los consumidores en España y a la vez, enriquecer el valor que ofrecemos a nuestros clientes en sus estudios ad hoc, desde enero de 2005, a través del ISSCE (Índice STIGA de Satisfacción del Consumidor Español), evaluamos de forma continua niveles de Calidad Percibida (imagen, precio y servicio) y sus efectos en Fidelidad (tentativa de abandono o intención de recompra) y Prescripción (intención de recomendar).

A través de un muestreo aleatorio que asegura la representatividad por provincia, sexo y edad, obtenemos al año alrededor de 30.000 opiniones que evalúan 8 sectores económicos, que se desagregan a su vez en 22 subsectores de actividad.

Segmentación del Universo	Residentes en España. Mayores de 18 años. Con teléfono fijo.
Filtros de Selección del Universo/Muestra	Usuarios/consumidores de los servicios analizados en los doce meses anteriores a la realización de la entrevista.
Método de selección de la Muestra	Muestreo Aleatorio Estratificado, con afijación por provincia, sexo y edad, según datos del último censo de población publicado por el INE en el momento de realización del estudio.
Principios estadísticos aplicados	Fórmula del error para poblaciones infinitas Nivel de confianza del 95.5% Condiciones de muestreo relativamente favorables ( $p=70; q=30$ )
Modelo de Medición	SERVPERF (Cronin y Taylor)
Metodología de Obtención de Información	Entrevista Telefónica asistida por Ordenador (CATI)



## SECTORES ANALIZADOS

El objetivo del Estudio asegura un diseño en el que el mix de sectores a analizar proporcione un índice consistente de la satisfacción de los usuarios de servicios. En la actualidad, se evalúan los siguientes sectores y

### SUMINISTROS

- 1/ Gas canalizado
- 2/ Agua
- 3/ Electricidad

### DISTRIBUCIÓN

- 12/ Alimentación
- 13/ Moda
- 14/ Electrodomésticos

### TELECOMUNICACIONES

- 4/ Telefonía Fija
- 5/ Telefonía Móvil
- 6/ Acceso a Internet
- 7/ Televisión de pago

### TURISMO Y HOSTELERÍA

- 15/ Hoteles
- 16/ Agencias de Viajes
- 17/ Restauración (comida rápida y a domicilio)

### FINANCIERO

- 8.a/ Bancos
- 8.b/ Cajas de Ahorros
- 8.c/ Cooperativas de Crédito

### SERVICIOS DE AUTOMÓVIL

- 18/ Servicio Postventa (Servicios Oficiales)
- 19/ Estaciones de Servicio

### ASEGURADOR

- 9/ Seguros de Automóvil
- 10/ Seguros de Hogar
- 11/ Seguros de Salud

### TRANSPORTE

- 20/ Urbano (Autobús y Metro)
- 21/ Interurbano terrestre (Autobús y Ferrocarril)
- 22/ Aéreo

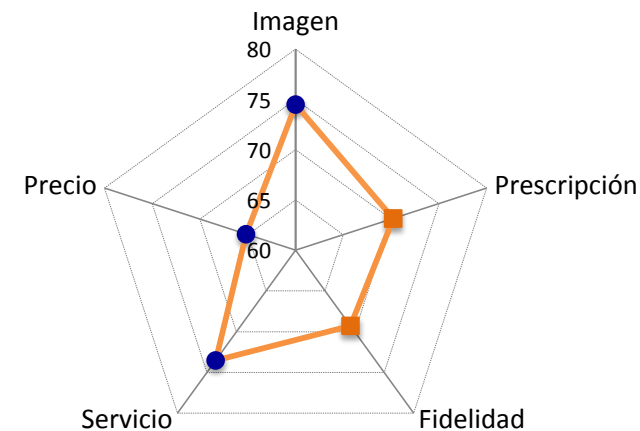
Los informes de resultados del estudio se publican de forma periódica en la web de STIGA:

<http://www.stiga.es/resultados.asp>

## RESULTADOS GLOBALES

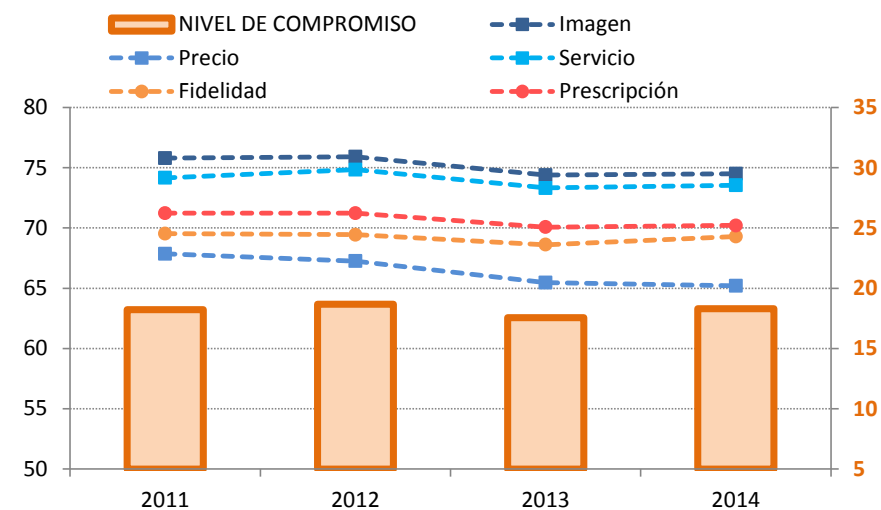
Acumulado interanual

	Muestra	Resultados
<b>palancas</b>	Imagen	74.50
	Precio	65.19
	Servicio	73.54
<b>efectos</b>	Fidelidad	69.28
	Prescripción	70.21
<b>NIVEL DE COMPROMISO</b>	<b>16403</b>	<b>18.31</b>



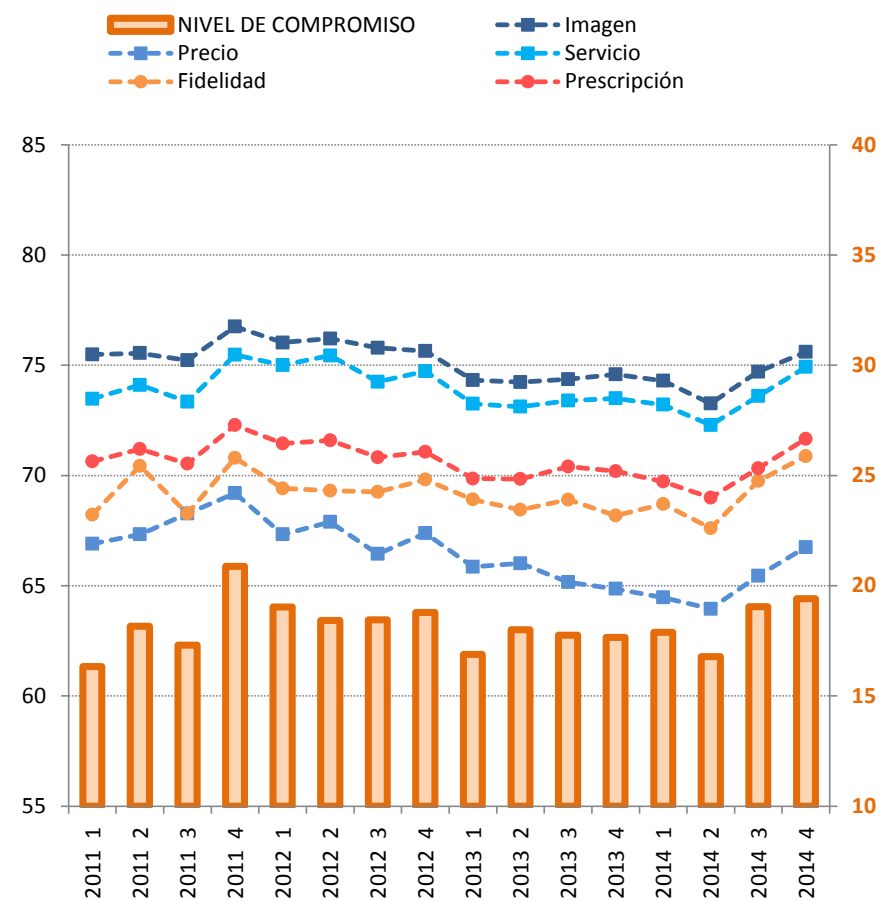
## EVOLUCIÓN ANUAL

Año	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
2011	75.80	67.85	74.16	69.53	71.22	18.21
2012	75.92	67.25	74.85	69.44	71.23	18.67
2013	74.39	65.47	73.32	68.61	70.07	17.56
2014	74.50	65.19	73.54	69.28	70.21	18.31



## EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

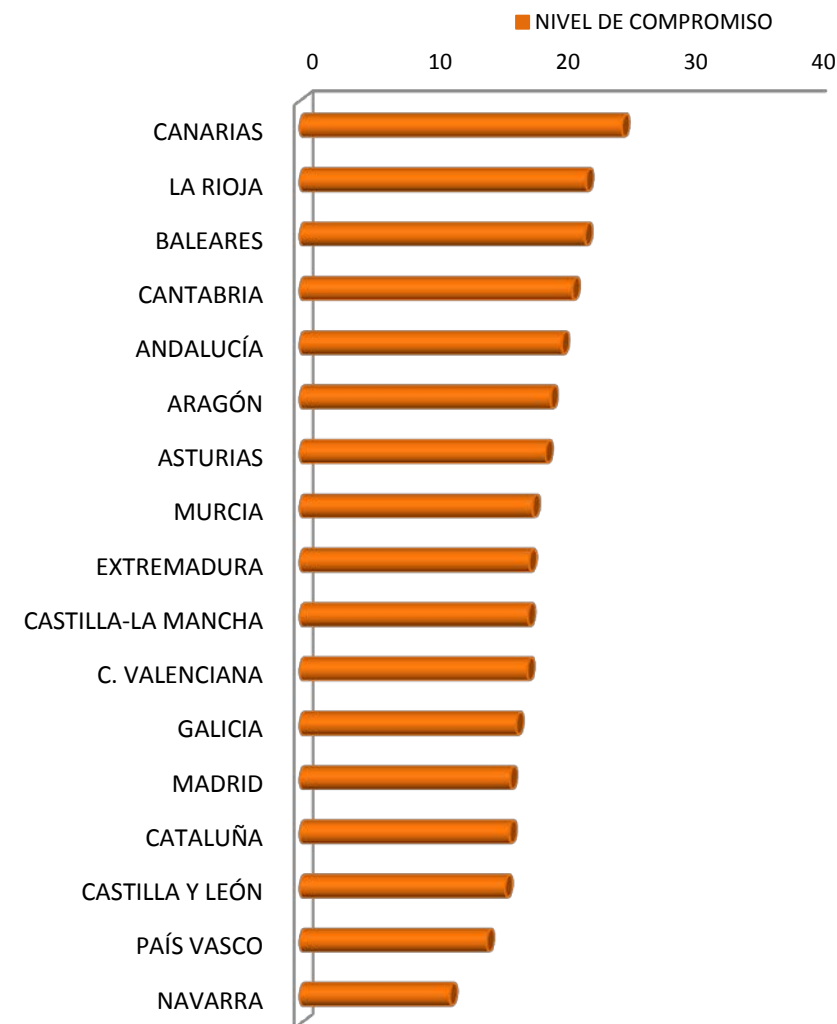
Trimestre	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
2011 1	75.49	66.90	73.48	68.22	70.64	16.34
2011 2	75.55	67.33	74.10	70.43	71.20	18.16
2011 3	75.23	68.27	73.35	68.27	70.53	17.31
2011 4	76.75	69.20	75.47	70.80	72.28	20.88
2012 1	76.03	67.33	75.01	69.41	71.45	19.03
2012 2	76.21	67.89	75.44	69.31	71.59	18.42
2012 3	75.79	66.44	74.25	69.25	70.82	18.46
2012 4	75.64	67.38	74.73	69.81	71.07	18.79
2013 1	74.33	65.86	73.25	68.91	69.86	16.89
2013 2	74.24	66.01	73.12	68.44	69.84	18.00
2013 3	74.37	65.16	73.40	68.90	70.40	17.76
2013 4	74.59	64.86	73.50	68.18	70.20	17.66
2014 1	74.30	64.47	73.21	68.71	69.72	17.89
2014 2	73.26	63.95	72.29	67.61	68.99	16.79
2014 3	74.71	65.45	73.60	69.75	70.33	19.05
2014 4	75.60	66.75	74.92	70.88	71.66	19.41



## DIFERENCIAS GEOGRÁFICAS

Acumulado interanual

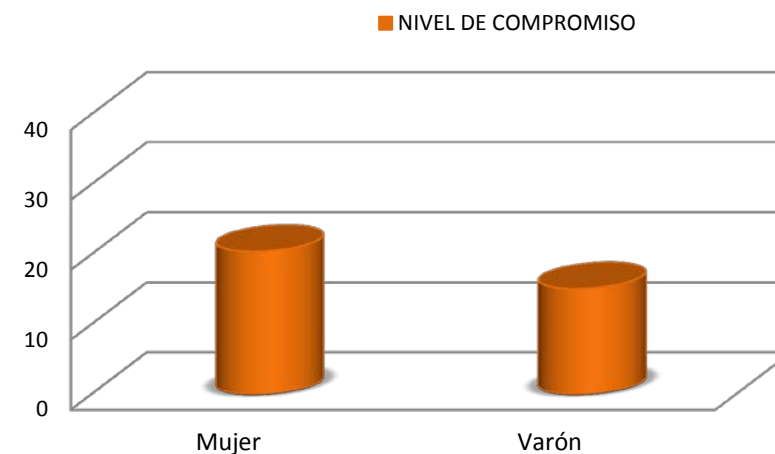
CC.AA.	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
CANARIAS	77.54	67.27	75.24	70.75	72.77	25.13
LA RIOJA	77.42	70.23	77.33	73.11	74.50	22.31
BALEARES	77.23	65.79	77.24	72.32	73.40	22.22
CANTABRIA	74.63	67.09	74.54	69.80	69.05	21.24
ANDALUCÍA	74.57	65.57	73.29	69.29	70.24	20.41
ARAGÓN	76.38	69.39	76.15	71.68	73.62	19.54
ASTURIAS	75.56	66.77	75.83	71.96	70.94	19.15
MURCIA	72.86	62.45	72.33	67.31	67.61	18.13
EXTREMADURA	75.13	68.18	74.66	68.98	72.88	17.89
CASTILLA-LA MANCHA	73.81	64.25	72.31	67.76	69.09	17.79
C. VALENCIANA	74.11	64.30	73.27	68.07	68.83	17.73
GALICIA	73.40	63.80	72.44	68.69	70.00	16.87
MADRID	73.28	64.19	71.89	68.28	68.96	16.38
CATALUÑA	73.83	63.21	73.57	70.19	70.38	16.33
CASTILLA Y LEÓN	74.08	64.56	73.22	68.40	68.99	16.01
PAÍS VASCO	75.24	66.77	73.94	69.54	70.83	14.58
NAVARRA	72.66	63.10	74.37	69.85	67.21	11.68



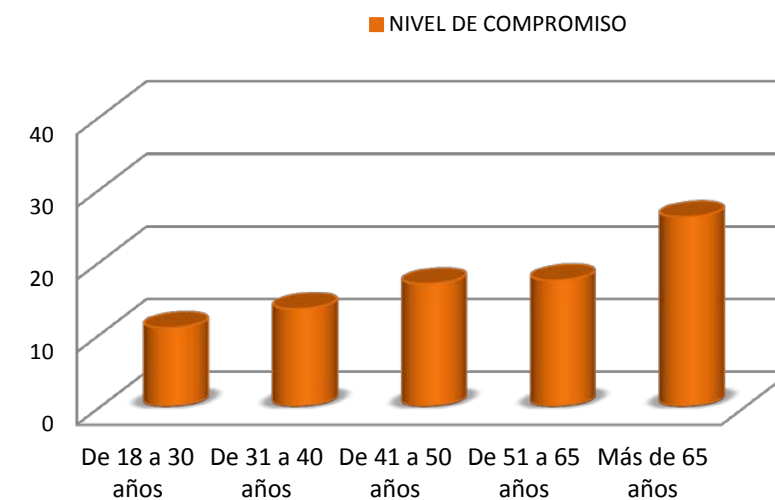
## DIFERENCIAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Acumulado interanual

Sexo	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
Mujer	75.34	66.27	74.67	70.76	71.52	20.40
Varón	73.20	63.53	71.80	66.99	68.20	15.09

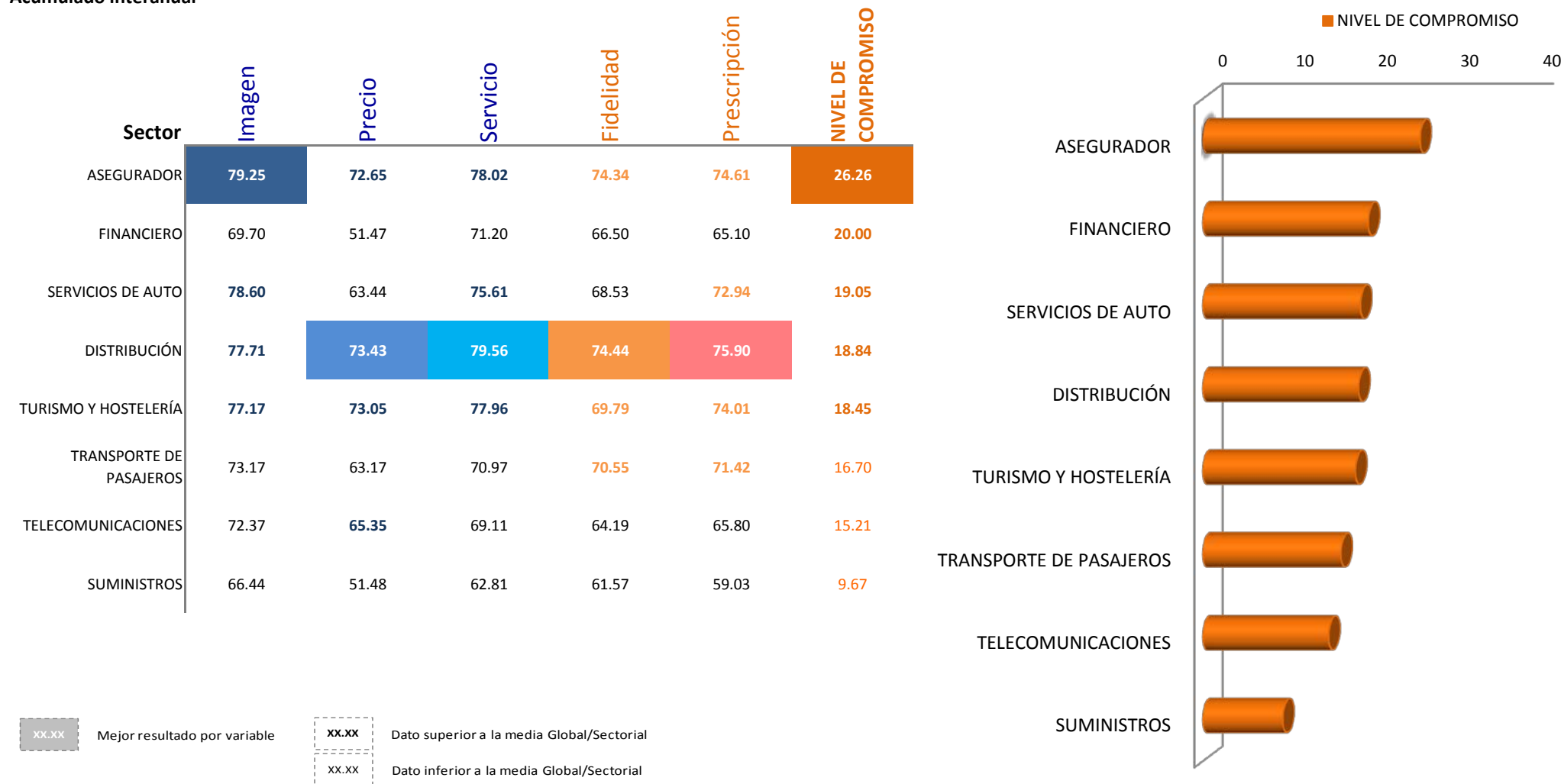


Tramo de Edad	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
De 18 a 30 años	72.33	64.18	70.81	64.05	67.58	10.79
De 31 a 40 años	70.89	61.56	69.99	63.89	66.03	13.40
De 41 a 50 años	73.43	64.39	72.30	67.69	69.37	16.83
De 51 a 65 años	74.16	64.80	73.16	69.12	69.63	17.34
Más de 65 años	78.48	68.63	77.93	75.21	74.75	26.05



## POSICIONAMIENTO DE SECTORES

Acumulado interanual



## POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES

### Acumulado interanual

XX.XX

Mejor resultado por variable

XX.XX

Dato superior a la media Global/Sectorial

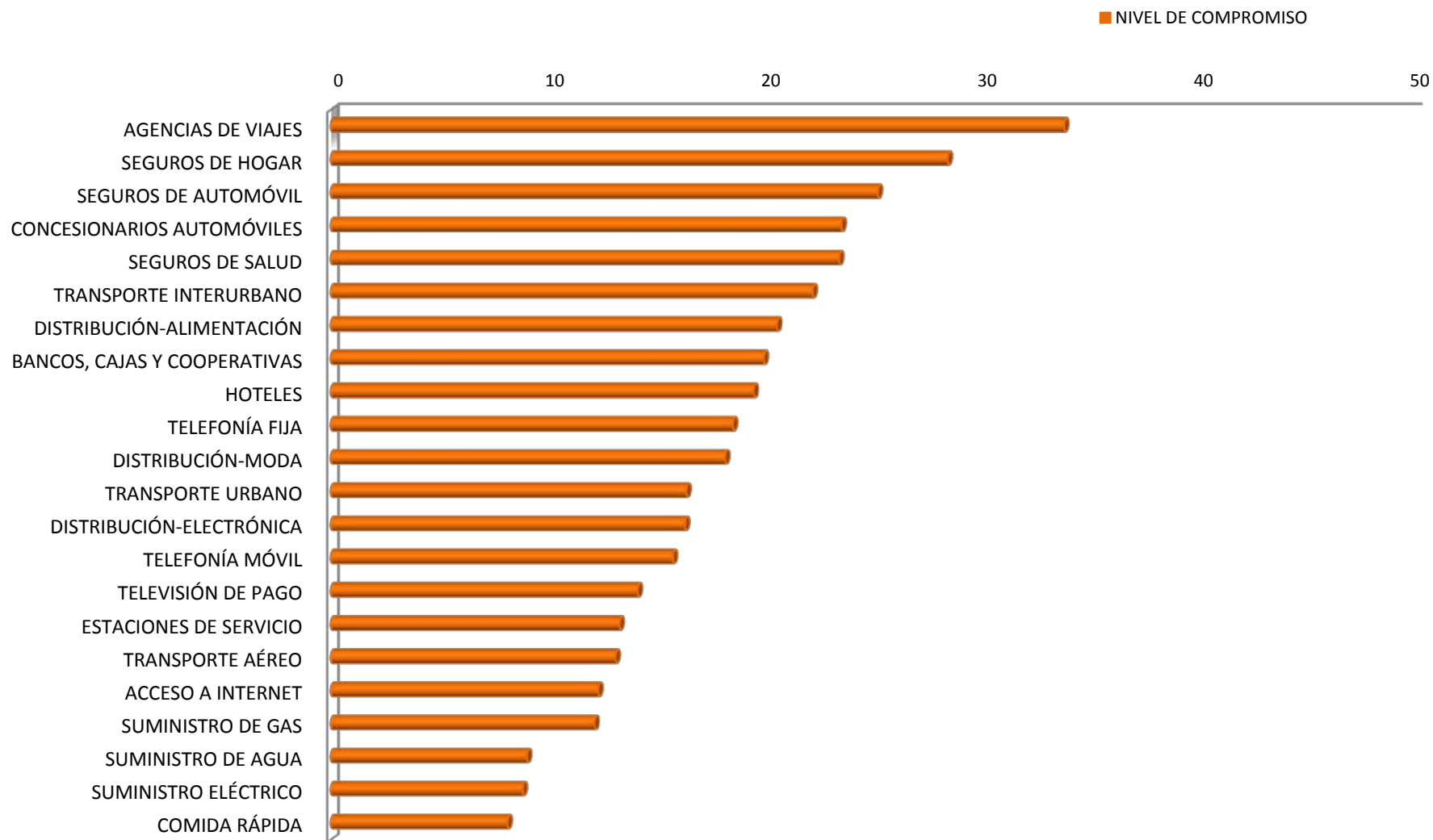
XX.XX

Dato inferior a la media Global/Sectorial

Sector	Subsector	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
TURISMO Y HOSTELERÍA	AGENCIAS DE VIAJES	82.27	78.15	83.55	77.03	80.98	33.87
ASEGURADOR	SEGUROS DE HOGAR	79.14	72.52	77.70	74.06	73.67	28.49
ASEGURADOR	SEGUROS DE AUTOMÓVIL	79.36	73.99	78.59	74.52	76.04	25.26
SERVICIOS DE AUTO	CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	81.87	64.59	78.41	70.65	75.57	23.58
ASEGURADOR	SEGUROS DE SALUD	79.27	69.89	77.46	74.57	73.51	23.48
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE INTERURBANO	77.32	64.43	73.95	74.30	75.01	22.25
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	77.81	72.61	80.51	75.34	76.41	20.61
FINANCIERO	BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	69.70	51.47	71.20	66.50	65.10	20.00
TURISMO Y HOSTELERÍA	HOTELES	81.04	76.16	80.51	71.78	78.62	19.53
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA FIJA	73.15	67.75	71.52	66.98	67.90	18.57
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-MODA	77.83	73.12	78.43	74.05	76.13	18.21
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE URBANO	72.45	59.76	69.71	72.50	71.66	16.42
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	77.32	75.49	79.45	73.29	74.55	16.36
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA MÓVIL	71.91	66.14	68.71	63.11	64.71	15.79
TELECOMUNICACIONES	TELEVISIÓN DE PAGO	73.40	61.78	68.39	63.81	65.57	14.18
SERVICIOS DE AUTO	ESTACIONES DE SERVICIO	74.48	61.98	72.07	65.85	69.64	13.34
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE AÉREO	71.19	66.83	70.54	65.29	68.56	13.15
TELECOMUNICACIONES	ACCESO A INTERNET	71.29	65.04	67.70	62.71	64.87	12.35
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE GAS	71.36	57.59	67.56	67.13	64.62	12.18
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE AGUA	65.85	50.92	63.25	60.83	58.92	9.06
SUMINISTROS	SUMINISTRO ELÉCTRICO	64.11	48.40	59.30	59.06	55.69	8.86
TURISMO Y HOSTELERÍA	COMIDA RÁPIDA	72.24	68.45	73.31	64.31	67.58	8.16



POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES



## LÍDERES SECTORIALES

## Acumulado interanual

xx.xx

Mejor resultado por variable

xx.xx

Dato superior a la media Global/Sectorial

xx.xx

Dato inferior a la media Global/Sectorial

## Subsector

## Compañía Líder

		Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	NIVEL DE COMPROMISO
SEGUROS DE HOGAR	Zurich	84.50	75.00	83.00	79.50	80.25	42.50
AGENCIAS DE VIAJES	Barceló Viajes	83.97	78.79	85.86	78.79	83.79	41.38
SEGUROS DE AUTOMÓVIL	AMA	82.25	82.75	82.50	82.50	81.25	40.00
TRANSPORTE URBANO	Metro de Bilbao	87.25	74.25	86.75	87.50	87.50	40.00
TRANSPORTE INTERURBANO	AVE	85.90	69.30	81.50	86.10	85.80	39.00
SEGUROS DE SALUD	santalucía	84.31	75.29	78.82	76.47	77.45	35.29
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	Mercedes	87.24	65.17	82.24	74.31	78.28	34.48
BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	ING Direct	79.07	76.76	82.00	82.20	85.40	34.00
DISTRIBUCIÓN-MODA	C & A	78.33	79.33	83.50	81.00	81.00	33.33
HOTELES	Paradores	86.13	80.32	86.45	79.68	85.16	32.26
DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	Lidl	80.35	81.75	80.18	75.96	79.65	31.58
TRANSPORTE AÉREO	Binter	77.88	54.85	72.73	63.94	68.79	30.30
DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	El Corte Inglés	84.30	78.40	84.50	79.20	80.20	29.00
ESTACIONES DE SERVICIO	Carrefour	78.81	79.66	78.47	73.39	78.14	28.81
TELEFONÍA MÓVIL	Yoigo	76.79	75.54	75.54	67.32	74.46	26.79
TELEFONÍA FIJA	Vodafone	76.00	71.87	74.00	70.87	72.47	24.00
TELEVISIÓN DE PAGO	Movistar	75.20	65.60	72.80	70.30	68.70	23.00
ACCESO A INTERNET	Vodafone	74.13	68.75	68.88	61.75	65.00	15.00
SUMINISTRO DE AGUA	Canal de Isabel II	69.80	60.20	69.50	69.10	67.40	14.00
SUMINISTRO DE GAS	Gas Natural Fenosa	74.55	58.45	69.45	71.35	66.55	14.00
SUMINISTRO ELÉCTRICO	Gas Natural Fenosa	67.37	53.75	63.09	59.14	61.38	11.84
COMIDA RÁPIDA	Telepizza	74.59	67.16	76.01	65.36	71.91	10.93